

Susanna Luukkonen

Kirjastoon aamusta iltaan

Karjasillan kirjaston omatoimiajan käyttö

Kirjastoon aamusta iltaan

Karjasillan kirjaston omatoimiajan käyttö

Susanna Luukkonen
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-
ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tradenomi, Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Susanna Luukkonen

Opinnäytetyön nimi: Kirjastoon aamusta iltaan, Karjasillan kirjaston omatoimiajan käyttö

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 32 + 1

Omatoimikirjastot ovat kovaa vauhtia yleistymässä niin Suomessa kuin muissakin Pohjoismaissa, ja kiinnostusta niitä kohtaan on myös muualla maailmalla. Saatavilla on kuitenkin vain vähän tietoa siitä, miten asiakkaat kirjaston omatoimiaikaa hyödyntävät. Karjasillan kirjasto on yksi Oulun sivukirjastoista ja sen omatoimikäyttö tuli mahdolliseksi 1.9.2019 alkaen. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin havainnoiden, miten asiakkaat Karjasillan kirjaston omatoimiaikaa hyödynsivät, millaisia asiakasryhmiä kirjastossa omatoimiaikaan käy, mitä asiakkaat kirjastossa omatoimiajalla tekevät ja kauanko siellä viipyvät. Lisäksi selvitettiin tilastoja hyödyntämällä omatoimikäytön avaamisen vaikutuksia kirjaston kävijä- ja lainausmääriin. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa tietoa kirjaston omatoimiajan käytöstä. Työn toimeksiantajana toimii Oulun kaupunginkirjasto.

Opinnäytetyössä esitellään lyhyesti omatoimikirjaston käsite. Kartoitetaan omatoimikirjastojen tilaa Oulussa, Suomessa ja muualla maailmalla. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on havainnointi sekä tilastojen tarkastelu. Havainnointi on otos tietyltä rajatulta ajanjaksolta. Havainnointi tehtiin viikon aikana, kahden tunnin jaksoissa, yhteensä 10 tuntia. Tilastot kävijä- ja lainausmääristä saatiin käyttöön Oulun kaupunginkirjastolta.

Havainnoinnista ilmeni, että Karjasillan kirjaston omatoimiajan kävijöistä havainnoidulla ajanjaksolla kaksi kolmasosaa oli naisia ja suurin osa omatoimiajan asiakkaista oli joko aikuisia tai nuoria. Yli puolet kävijöistä tuli kirjastoon yksin ja kaksi kolmasosaa vietti siellä aikaa yli 15 minuuttia. Omatoimiaikaa hyödynnettiin erityisesti työskentelyyn. Toiseksi suosituin toiminto oli lainaus ja jopa puolet omatoimiajan lainoista oli varattujen kirjojen noutoja. Tilastoja tarkastelemalla ja vuoteen 2017 vertaamalla ilmeni asiakasmäärien olevan aikaisempaa tasoa korkeammat mutta lainaus- ja palautusmäärien jäävän aikaisempaa alemmalle tasolla. Tämä tukee havaintoa siitä, että kirjastoa ja sen omatoimiaikaa hyödynnetään runsaasti erityisesti työskentelytilana.

Opinnäytetyössä tuli esiin, että Karjasillan kirjaston omatoimiajalle on selkeästi tarvetta ja sitä hyödynnetään erityisesti työskentelytilana. Myös varauksia noudettiin omatoimiajalla runsaasti. Havainnointijakson aikana kirjastossa kävi hyvin vähän perheitä. Lähialueen asukkaat eivät ilmeisesti havainnointijakson aikana vielä juurikaan hyödyntäneet omatoimiaikaa.

Asiasanat: Kirjastot, omatoimikirjastot, kirjastonkäyttö, havainnointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information services

Author: Susanna Luukkonen

Title of thesis: Visit the library from morning till evening: Karjasilta library extended self-service hours.

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 32 + 1

Open libraries are becoming increasingly common in Finland and other Nordic countries. There is interest in them in other parts of the world as well. However, little information is available on how customers make use of the library's self-service time. Karjasilta Library is a branch of the Oulu City Library. Karjasilta library self-service opening hours began on 1 September 2019. In this thesis was observed how the customers used the Karjasilta Library self-service hours, what kind of customers use the library at self-service hours, what the customers do at the library and for how long they spend at the library. In addition, statistics to see the impact of opening self-service hours on the number of visitors and loan rates in the library were studied. The aim of this thesis was to provide information on the use of the library self-service opening hours. This thesis was commissioned by the Oulu City Library.

In this thesis the concept of a self-service library and the status of self-service libraries in Oulu, in Finland and in other parts of the world were briefly introduced. The research method in the thesis was observation and observation of statistics. Observation was conducted for a time period of one week in two-hour sessions, for a total of ten hours. Statistics on customer and loan volume were available for me at the Oulu City Library.

On the basis of observation, it appeared that two-thirds of the customers of self-service opening hours in Karjasilta Library were women and the majority of all customers were either adults or adolescents. More than half of the customers came to the library alone and two-thirds of them spent more than 15 minutes in the library. Self-service opening hours were used especially for working. The second most popular activity was borrowing, and up to half of the loans made in self-service hours were reserved books. Looking at the statistics and comparing them with statistics in 2017 showed that customer volumes were higher than before when at the same time loan and return rates were lower than before.

It can be concluded that there is a clear need for self-service hours at the Karjasilta Library. Furthermore, self-service hours are especially used as a working space in the library. Reservations were also picked up in large numbers. During the observation period, very few families visited the library, and apparently the residents of the surrounding area did not make much use of self-service hours on time during the observation period.

Keywords: Libraries, open libraries, library use, observation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OULUN KAUPUNGINKIRJASTO JA KARJASILLAN KIRJASTO	7
3	OMATOIMIKIRJASTOT	9
3.1	Käsite	9
3.2	Omatoimikirjastot Suomessa	10
3.3	Omatoimikirjastot Oulussa	12
3.4	Omatoimikirjastot muualla maailmalla	14
4	MENETELMÄT	18
4.1	Havainnointi	18
4.2	Tilastot	19
5	TULOKSET	21
5.1	Havainnoinnin tulokset	21
5.2	Tilastojen tarkastelun tulokset	25
6	POHDINTA	28
	LÄHTEET	30
	LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Kiinnostuin omatoimikirjastoista ollessani harjoittelussa Maikkulan kirjastossa, joka on yksi Oulun omatoimikirjastoista. Omatoimikirjastot ovat yleistymässä niin Oulussa, Suomessa kuin muualla maailmassakin, joten aihe tuntui ajankohtaiselta. Minua kiinnosti erityisesti asiakkaiden toiminta omatoimijalla, se mitä he tekevät ja millaisia ongelmia kohtaavat. Otin yhteyttä Oulun kaupungin kirjastoon ja sain yhteyshenkilökseni Minna Männikön. Männikkö kertoi, että Karjasillan kirjasto on remontin yhteydessä muuttumassa myös omatoimikirjastoksi ja se valikoitui sopivaksi kohteeksi opinnäytetyötäni varten. Suunnitteluvaiheessa selvitin millaiset asiat omatoimikirjastojen käytössä erityisesti kiinnostavat kirjastoa ja niiden sekä omien kiinnostuksenkohteideni pohjalta tein alustavan suunnitelman opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyössäni selvitin omatoimikirjaston avaamisen vaikutuksia Karjasillan kirjaston käyttöön, lainaukseen ja käyttäjäkuntaan, ketkä kirjastossa omatoimiaikana käyvät ja mitä he kirjastossa tekevät sekä millaisia ongelmia asiakkaat omatoimiaikana kohtaavat.

Omatoimikirjastoja on ollut Suomessa vuodesta 2012 ja Oulussa vuodesta 2014 lähtien, mutta niistä ei löydy juurikaan tutkimuksia käytön kannalta. Viime vuosina on julkaistu aineistoa liittyen esimerkiksi omatoimikirjastojen suunnitteluun, markkinointiin sekä käyttökokemuksiin niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kannalta katsottuna. Varsinaista käyttöä ja tapoja hyödyntää omatoimiaikaa ei juurikaan ole tutkittu. Aihe on kiinnostava ja toivoakseni siitä on hyötyä kirjastoille.

Menetelmiksi opinnäytetyöhön valikoituivat havainnointi sekä tilastojen tarkastelu. Havainnointia toivottiin kirjaston puolelta ja se on mielestäni paras tapa saada tietoa siitä mitä kirjaston omatoimijalla tapahtuu. Havainnoimalla pääsin näkemään miten ja millaiset asiakkaat omatoimiaikaa hyödyntävät, kauanko aikaa kirjastossa vietetään ja mitä siellä tehdään. Tilastoja vertailemalla selvitin omatoimiajan avaamisen vaikutuksia muun muassa kirjaston kävijä- ja lainausmääriin.

2 OULUN KAUPUNGINKIRJASTO JA KARJASILLAN KIRJASTO

Tässä luvussa esittelen lyhyesti Oulun kaupungin, Oulun kaupunginkirjaston sekä havainnoinnin kohteena olevan Karjasillan kirjaston. Oulun kaupunki on perustettu vuonna 1605 ja sijaitsee Pohjanlahden rannalla, Oulujoen suistossa. Oulu on pohjoisen Suomen ja Skandinavian pohjoisten alueiden suurin kaupunki. Oulussa on korkea syntyvyys ja sinne muuttaa jatkuvasti työnhakijoita ja opiskelijoita. Oulu onkin yksi Suomen nopeimmin kasvavista kaupunkikeskuksista. Oulun yliopistossa ja ammattikorkeakoulussa opiskelee yhteensä noin 25 000 opiskelijaa. (Oulun kaupunki 2019a, viitattu 16.9.2019.) Oulussa on yli 200 000 asukasta ja sen väestö on Suomen nuorinta. Suurin ikäryhmä Oulussa vuonna 2018 olivat 20-24 vuotiaat. Oululaisten keski-ikä vuonna 2018 oli 38,5 vuotta, kun vastaavasti koko maan keski-ikä oli 42,9 vuotta. (Oulun kaupunki, Konsernihallinto 2019, viitattu 16.9.2019.)

Oulun kunnallinen kirjastolaitos on aloittanut toimintansa vuonna 1877. Nykyinen pääkirjaston rakennus on valmistunut vuonna 1982 ja sijaitsee Vänmanninsaarella, osoitteessa Kaarlenväylä 3. Oulun kaupunginkirjastoon kuuluu 24 toimipistettä ja 3 kirjastoautoa. Kirjastossa vierailee vuosittain lähes 2 miljoonaa kävijää. Teoksia lainataan noin 3,6 miljoonaa kappaletta ja kirjaston kokoelmiin kuuluu noin miljoona teosta. (Oulun kaupunki 2019b, viitattu 14.5.2019.) Oulun kaupunginkirjasto kuuluu Outi-kirjastoihin, Raahesta Kuusamoon ulottuvaan kirjastokimppaan, jossa on yhteensä 58 toimipistettä. Outi-kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto. Oulun kaupunginkirjasto hoitaa Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueen kuntien yleisten kirjastojen kehittämistehtävää. Alueellinen kehittäminen sisältää muun muassa koulutusten järjestämistä ja toiminnan kehittämistä esimerkiksi erilaisissa hankkeissa.

”Alueellisella kehittämistehtävällä luodaan edellytyksiä toimialueen yleisten kirjastojen toiminnan vahvistumiselle. Kehittämistehtävällä tuetaan toimialueen yleisten kirjastojen kehittymistä ja henkilöstön osaamista sekä edistetään yleisten kirjastojen keskinäistä yhteistoimintaa.” (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492, viitattu 16.5.2019.)

Karjasillan kaupunginosa sijaitsee noin kilometrin päässä Oulun keskustasta. Asukkaita Karjasillalla oli vuonna 2018 3266 ja suurin ikäryhmä olivat 25-64 vuotiaat (Oulun kaupunki 2019c, viitattu 11.1.2020.) Karjasillan alueella on pääasiassa pientaloasutusta. Alueella sijaitsevat Pohjankartanon koulu, Karjasillan kirjasto sekä Oulun musiikkikeskus. Karjasillan vieressä sijaitsevassa Rakasilan kaupunginosassa on myös pientaloasutusta sekä ala-aste ja Oulun ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikkö.

Karjasillan kirjasto sijaitsee osoitteessa Kollaantie 2, 90140 Oulu. Samassa rakennuksessa sijaitsevat myös Pohjankartanon koulu, Madetojan musiikkilukio ja Oulu-opiston toimisto sekä Oulu-opiston ylläpitämä kahvio. Pohjankartanon salissa järjestetään runsaasti erilaisia konsertteja sekä näytelmiä ja Oulu-opisto järjestää tiloissa myös erilaisia luentoja ja kursseja, joten kävijöitä rakennuksessa on runsaasti eri ikäryhmistä. Kirjasto palvelee kävijöiden lisäksi tietysti myös lähialueen asukkaita. Karjasillan kirjastolla on pitkä historia, se on Oulun ensimmäinen sivukirjasto ja aloittanut toimintansa vuonna 1951 jolloin se toimi Teuvo Pakkalan koululla Raksilassa (KirjastoVirma, viitattu 28.10.2019).

Karjasillan kirjasto oli ollut suljettuna laajan remontin vuoksi marraskuusta 2017 alkaen. Remontti on osa laajempaa, koko Pohjankartanon rakennuksen peruskorjausta ja siinä korjattiin kirjaston rakenteita ja uusittiin sähkö- ja dataverkot sekä ilmastointi. Remontti valmistui kesällä 2019. Remontin yhteydessä kirjastoon asennettiin järjestelmä omatoimikäyttöä varten. (Virolainen 2019, viitattu 28.10.2019.) Kirjaston avajaisia päästiin viettämään 17.6.2019, mutta omatoimikäyttöä ei saatu vielä tuolloin avattua, vaan se siirtyi myöhemmäksi. Omatoimikäyttö tuli asiakkaille mahdolliseksi 1.9.2019 alkaen.

Sisään kirjastoon omatoimiajalla pääsee näyttämällä lukijaan Outi-kirjastojen kirjastokorttia ja näppäilemällä henkilökohtaisen PIN-koodin. Kirjastosta löytyvät lainaus- ja palautusautomaatit ja tietokoneita asiakkaiden käyttöön. Lehtien lukutila ja lehtihyllykkö ovat heti sisäänkäynnin jälkeen. Lehtien läheisyydessä on hyllyköissä esillä uutuuskirjoja. Noudettavat varaukset ovat hyvin löydettävissä varaustunnusten mukaan järjestettyinä. Kirjaston keskiössä on palvelutiski ja sen vieressä lasten ja nuorten osasto. Kirjaston reunoja kiertää korotettu parvi. Parvelle pääsee nousemalla muutaman porrasaskelman ja käytössä on myös henkilönostin liikuntarajotteisia asiakkaita varten. Parven seinustoilta löytyvät tietokirjat ja kaunokirjallisuutta, siellä on myös työskentelytilaa, pöytätasoa ja istuimia. Kirjastosta löytyy myös lasiseinämällä erotettu hiljainen tila. Kirjaston yhteydessä sijaitsee erillinen nuorisotila.

3 OMATOIMIKIRJASTOT

Suomessa itsepalveluperiaatteella toimivista kirjastoista puhuttaessa on termiksi vakiintunut omatoimikirjasto. Ennen termin vakiintumista kirjastoista on puhuttu myös esimerkiksi itsepalvelukirjastoina, kylmäasemakirjastoina tai laajennetun aukiolon kirjastoina. Kaksikielisillä alueilla käytössä on myös Ruotsissa käytetty termi meröppet/meröppna bibliotek. Omatoimikirjastot ovat yleistymässä niin Suomessa, muissa pohjoismaissa kuin myös muualla maailmassa. Omatoimikirjastojen käyttöönoton on mahdollistanut tekniikan kehittyminen. Kirjastossa asiointi onnistuu myös ilman paikalla olevaa henkilökuntaa, automaatteja hyödyntäen ja valvonta tapahtuu kameroiden avulla. Näkisin omatoimikirjastojen yleistymisen taustalla olevan myös kirjastojen pyrkimys tarjota parempaa palvelua asiakkaille kustannustehokkaasti.

3.1 Käsite

Omatoimikirjastolla tarkoitetaan kirjastoa, jossa voi asioida myös varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella. Henkilökuntaa ei välttämättä ole lainkaan paikalla omatoimiaikana. Henkilökunta saattaa kuitenkin olla paikalla esimerkiksi hyllyttämässä palautuksia tai niin sanotuissa sisätoissa, kuten suunnittelemassa kirjavinkkauksia, mutta asiakaspalvelua ei ole tarjolla. On myös kylmäasemaperiaatteella toimivia omatoimikirjastoja, joissa asiakaspalvelua ei ole lainkaan saatavilla, vaan henkilökunta käy vain hoitamassa välttämättömät tehtävät kuten hyllytyksen. Osassa omatoimikirjastoista asiakaspalveluajat ovat hyvin suppeita ja kirjasto toimii pääsääntöisesti omatoimikirjastona. Esimerkkejä tällaisista kirjastoista ovat Oulun Hiukkavaaran kirjasto ja Alajärven kaupungin Lehtimäen lähikirjasto. Hiukkavaaran kirjastossa henkilökuntaa on paikalla maanantaista perjantaihin kello 12-15 ja muina aikoina kirjasto toimii omatoimiajalla. Lehtimäen kirjastossa asiakaspalvelua on saatavilla kahtena päivänä viikossa ja kirjasto on omatoimikäytössä päivittäin kello 7-21.

Omatoimiajalla kulku kirjastoon tapahtuu yleensä kirjasto- tai muun kortin ja mahdollisen PIN-koodin avulla, käytössä voi olla myös esimerkiksi avainkortti, ovikoodi tai joukkoliikenteen matkakortti. Lainausta ja palautusta tapahtuvat automaateilla. Omatoimiajalla voi myös viettää aikaa kirjastossa sekä käyttää kirjaston tiloja ja laitteita kuten tietokoneita. Omatoimikirjastoissa on yleisesti käytössä kameravalvonta.

Vuonna 2017 voimaan tuli uudistunut Laki yleisistä kirjastoista. Omatoimikirjastot nähdään usein mahdollisuutena parantaa kirjastopalveluiden saatavuutta aukioloaikoja laajentamalla ja mahdollistamalla aineiston ja tilojen käyttö myös aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin lain hengen mukaisesti. Omatoimikirjastot vastaavat erityisesti seuraavista kirjastolain kohdista:

A) 6§, yleisten kirjastojen tehtävät:

-momentti 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin

-momentti 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan

B) 10§, yleisen kirjaston toiminnan järjestäminen, ensimmäinen kohta: yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 6§, 10 §, viitattu 16.5.2019.)

Kun kirjaston käyttö on mahdollista aamuvarhaisesta iltamyöhään, saadaan kirjaston tilat ja aineistot tehokkaammin käyttöön. Näin asiakkailta on myös mahdollisuus käydä kirjastossa silloin kun se heidän aikatauluhiinsa parhaiten sopii. Joissakin tapauksissa omatoimikirjasto on myös ollut vaihtoehto kirjaston sulkemiselle tai sillä on saatu laajennettua aukioloaikaa muutamista päivistä viikossa päivittäiseksi.

3.2 Omatoimikirjastot Suomessa

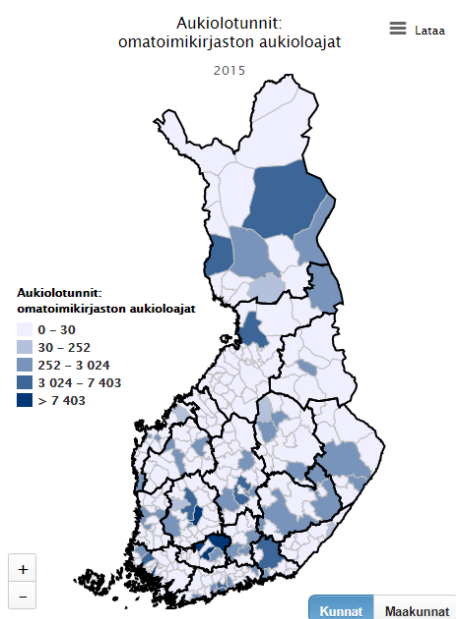
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta vuodelta 2015 on kartoittanut omatoimikirjastojen tilannetta Suomessa. Omatoimikirjastot 2015 -kyselyyn vastasi 221 vastaajaa, pääkirjastojen määrään suhteutettuna 76% Suomen kirjastoista. Selvityksen mukaan vuonna 2014 omatoimikirjastoja on ollut 22 kunnassa. Lisäksi omatoimikirjastoja on suunniteltu otettavan käyttöön 42 kunnassa tätä seuraavina kahtena vuotena. Kyselyssä käytetyin termi kuvamaan omatoimipalvelua oli omatoimikirjasto. Jonkin verran käytettiin myös termejä itsepalvelukirjasto, avoin kirjasto sekä laajennetun aukiolon kirjasto. Vastaajista 15 kertoi, että käyttäjiä oli osallistettu tai aiottiin osallistaa omatoimipalvelun suunnitteluun ja ideointiin esimerkiksi erilaisten kyselyiden sekä asukasiltojen ja tiedotustilaisuuksien kautta. (Mustikkamäki 2015, viitattu 10.5.2019.)

Kyselyssä kartoitettiin omatoimikirjastopalveluiden tavoitteita monivalintakysymyksellä, jonka vastauksissa tärkeimmiksi seikoiksi nousivat aukioloaikojen lisääminen, palvelun parantaminen ja saatavuus sekä tilojen käyttöasteen lisääminen. Muina syinä mainittiin esimerkiksi henkilökunnan työajan hyödyntäminen muuhun toimintaan, teknisten kulunvalvontaratkaisujen kehittyminen sekä kirjastohenkilökunnan vähentymisestä johtuva ajansiirto kokoelmatyöhön. Kyselyssä kartoitettiin myös kokemuksia omatoimikirjastopalveluiden toteutuksesta. Myönteisenä seikkana mainittiin muun muassa saatavuuden paraneminen aukioloaikojen pidentyessä. Saatavuuden paraneminen ja tilojen käyttö ilman henkilökunnan läsnäoloa nähtiin monessa tapauksessa asiakaslähtöisenä kirjaston kehittämisenä sen antaessa myös henkilökunnalle lisää aikaa sisältöjen esiintuomiseen ja avaamiseen. Negatiivisena asiana kyselyssä tuli esiin muun muassa se, ettei henkilökunta ole saatavilla ja omatoimipalvelun nähtiin heikentävän erityisesti lasten, vanhusten ja erityisryhmien palveluita. (Mustikkamäki 2015, viitattu 10.5.2019.)

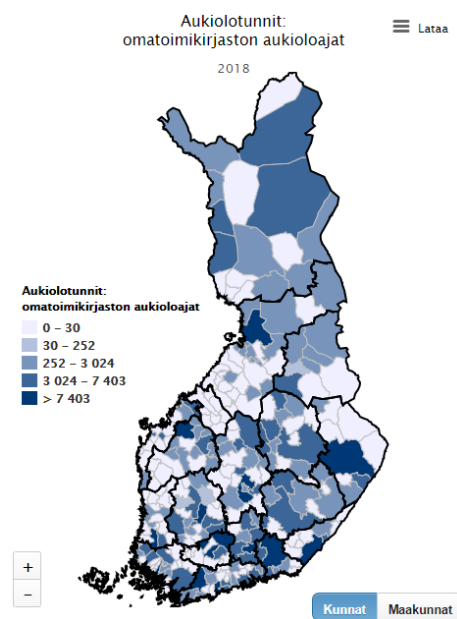
Mustikkamäki (2015, viitattu 10.5.2019) kuvaa kyselypalautteen tuloksia seuraavasti:

”Vastauksista heijastuu henkilökuntaan liittyvissä kysymyksissä voimakkaasti omatoimikirjastopalvelun ymmärtäminen kahdella vastakkaisella tavalla: yksille vastaajista kysymys on periaatteellisesta kirjaston palvelun parantamisesta ja lisäämisestä – toisille omatoimipalvelu on henkilökunnan vähentämisen ja kirjastotoiminnan leikkaamisen alkusoittoa.”

Suomen yleisten kirjastojen tilastoista selviää, että vuonna 2018 135 kunnassa oli omatoimikirjaston aukioloaikaa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018, viitattu 27.5.2019). Omatoimikirjastojen aukiolotunteja on Suomen yleisten kirjastojen tilastoihin tilastoitu vuodesta 2014 alkaen. Oulu oli tuolloin, ensimmäisten kirjastojen joukossa, avannut ensimmäiset omatoimikirjastonsa. Seuraavista suomen yleisten kirjastojen tilastojen visualisoinneista ilmenee omatoimiajan aukiolotuntien kehitys koko maassa vuosien 2015 ja 2018 välillä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015, 2018, viitattu 29.8.2019.)



KUVIO 1. Omatoimikirjastot 2015. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015, viitattu 29.8.2019.)



KUVIO 2. Omatoimikirjastot 2018. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018, viitattu 29.8.2019.)

3.3 Omatoimikirjastot Oulussa

Ensimmäinen omatoimikirjasto Oulussa oli Pateniemen kirjasto, jossa omatoimi otettiin käyttöön vuonna 2014. Vuodesta 2014 vuoteen 2017 Oulun kirjastojen yhteenlaskettu aukioloaika oli lisääntynyt noin 25% ja se kasvaa edelleen, koska useammat kirjastot ovat auki myös esimerkiksi koulujen loma-aikoina, jolloin omatoimikirjastoja käytetäänkin ahkerimmin. Varausten itsepalvelunouto on kasvattanut omatoimiaikojen kävijämääriä ja suosituin käyntipäivä on ollut lauantai. (Oulun kaupunki 2017, viitattu 19.8.2019.) Oulussa on, Karjasillan kirjaston auettua kesällä 2019, yhteensä kolmetoista omatoimikirjastoa. Vuonna 2018 Oulussa oli omatoimikirjaston aukiolotunteja 30 227, mikä on toiseksi eniten Suomessa heti Espoon 31 948 tunnin jälkeen (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018, viitattu 24.5.2019). Oulu on ollut ensimmäisten kirjastojen joukossa Suomessa niin omatoimikirjastojen käyttöönotossa kuin toiminnan laajentamisessakin.

Useimmat Oulun omatoimikirjastoista ovat pieniä koulujen yhteydessä toimivia kirjastoja. Kolme kirjastoa sijaitsee monitoimitalossa, yksi kauppakeskuksessa, yksi hoivakodin kanssa samassa kiinteistössä ja yksi kivijalkakirjasto kerrostalon alakerrassa. (Männikkö 2019a). Oulun omatoimikirjastot ovat avoinna pääsääntöisesti kello 7-21, mutta ajoissa on pientä kirjastokohtaista vaihtelua. Kirjastoissa on yleensä henkilökuntaa paikalla päivällä, esimerkiksi kello 12-19 tai 10-17. Muina

aikoina ja usein viikonloput kokonaan kirjastot ovat omatoimella. Omatoimiajan kävijämäärissä on suurta vaihtelua kirjastoittain. Vilkkaimmissa Tuiran ja Ritaharjun kirjastoissa kävi vuonna 2018 keskimäärin yli 200 asiakasta viikossa, vähiten omatoimikirjautumisia oli keskimääräisesti Jäälissä (59) ja Kastellissa (68) käyntiä viikossa (Männikkö 2019a).

Omatoimiaikana kulku kirjastoon tapahtuu näyttämällä lukijaan voimassaolevaa OUTI-kirjastokorttia ja näppäilemällä siihen liitetty PIN-koodi. Asiakkaat sitoutuvat noudattamaan Oulun kaupungin-kirjaston käyttösääntöjä, huolehtimaan siisteydestä ja ovien lukkoon menosta. Sisäänkirjautunut asiakas on vastuussa ja velvollinen korvaamaan myös mukanaan tulleiden henkilöiden aiheuttamat vahingot. Tämän vuoksi on tärkeää olla päästämättä tuntemattomia sisään samalla ovenavauksella. Alle 16-vuotiaat tarvitsevat omatoimikirjaston käyttöön kirjaston asiakasrekisteriin merkityn huoltajan tai takaajan suostumuksen. Huoltaja ottaa luvan antaessaan vastuun lapsen kortilla tapahtuvasta omatoimikirjaston käytöstä. (Oulun kaupunki 2019d, viitattu 10.5.2019.)

Minna Männikön (2019a) diaesityksessä Omatoimikirjaston käytössäännöt, omatoimikirjasto asiakkaan osallisuuden ja aktiivisuuden vahvistajana kerrotaan Oulun omatoimikirjastoista ja yleisesti omatoimikirjastojen käyttöönotosta. Esityksen mukaan perusteita omatoimikirjaston käyttöönotolle voivat olla muun muassa paineet aukioloaikojen laajentamiseen: miksei kirjasto olisi auki iltaisin ja viikonloppuisin kuten kaupatkin, haasteet nykyisten aukioloaikojen säilyttämisessä, jos uutta henkilökuntaa ei saada palkattua eläköityvän tilalle sekä kirjastopalveluiden saatavuuden parantaminen lisäämättä resursseja. Ennen omatoimikirjaston avaamista kannattaa huomioida useita asioita: Tavoitellaanko omatoimikirjaston avaamisella pelkkiä kustannussäästöjä vai myös aukioloaikojen laajentamisen kautta parempaa palvelua ja saavutettavuutta? Ovatko kirjaston sijainti ja tilat sopivat omatoimikirjastolle? Miten rakennuksen mahdolliset muut käyttäjät asiaan suhtautuvat?

Männikön (2019a) mukaan hyvän omatoimikirjaston pohjana on kunnollinen suunnittelu monialaisena yhteistyönä niin, että mukana olisivat ainakin seuraavat tahot:

- *kirjaston johto ja henkilökunta*
- *rakennuksen muut toimijat*
- *omatoimikirjastoratkaisun toimittaja*
- *kunnan tietohallinnon edustajat*
- *kiinteistöstä ja sen rakennustekniikasta vastaavat henkilöt*
- *kunnan turvallisuusasiantuntijat*
- *mahdollisesti myös arkkitehti*

Turvallisuus niin asiakkaiden, kirjaston, kiinteistön kuin koko kunnankin kannalta on keskeinen asia onnistuneessa omatoimikirjastoratkaisussa. Asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa asiakkaiden tunnistautuminen, kameravalvonta, varauloskäyntien merkitseminen ja sijainti sekä paloturvallisuus. Kirjaston osalta huomioitavia seikkoja ovat esimerkiksi työhuoneiden lukitseminen, virkailijatiloihin pääsyn estäminen ja virkailijakoneiden käytön esto ja suojaus sekä kassalippaiden tyhjennys ja auki jättäminen. Oulun alue- ja lähikirjastoissa ei tosin käsitellä käteistä rahaa vaan maksaminen onnistuu korttimaksulla. Kiinteistön turvallisuuteen vaikuttavat toimivan vartiointipalvelun lisäksi lähinnä tekniset seikat. Tärkeitä ovat esimerkiksi rakennuksen kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmät, toimivat murtohälyttimet, automatisoitu valaistus sekä lämmityksen ja ilmastoinnin toiminnan varmistus. (Männikkö, 2019a.)

Männikön mukaan omatoimiratkaisuilla on mahdollista saada aikaan yhteistoimintaa ja yhteisöllisyyttä. Kirjastotiloja voidaan tarjota toimijoiden käyttöön myös tavanomaisten aukioloaikojen ulkopuolella, mikä mahdollistaa uusia yhteistyökuvioita. Omatoimikirjastoilla osoitetaan luottamusta käyttäjiä kohtaan, ne pitävät alueen ympäristön elävänä ja parantavat asukkaiden viihtyisyyttä ja palvelujen saatavuutta. Oulun kokemusten mukaan häiriöt ja ilkivalta ovat vähentyneet kouluilla, joissa toimii omatoimikirjasto. Kirjaston käyttömahdollisuus myös iltasin ja viikonloppuisin hyödyttää erityisesti kauempana kulttuuripalveluista asuvia ihmisiä, joille näin mahdollistetaan tasavertaiset palvelut. Omatoimikirjastot ovat hyvin kustannustehokkaita, käyttöasteen noustessa laskennalliset kustannukset laskevat. Kustannusten alentamisen ei kuitenkaan pidä olla ainoana tavoitteena. (Männikkö 2019a).

3.4 Omatoimikirjastot muualla maailmalla

Tässä luvussa tuon esiin omatoimikirjastopalveluiden nykytilaa laajemmin maailmalla. Tietoa hain pääasiassa verkkohauilla, koska tietokannoista tehdyt haut eivät tuottaneet tulosta. Tietoa löysin lopulta lähinnä lehtiartikkeleista, kirjastoalaa käsittelevistä blogeista sekä kirjastojen omilta sivuilta. Tiedonhakua vaikeutti se, ettei englanninkielisissä maissa käytetty termistö ole vielä vakiintunut vaan eri maissa käytetään eri nimitystä kuvamaan omatoimikirjastopalvelua.

Tanska on omatoimikirjastojen edelläkävijä, jonka kirjastoista on otettu mallia niin Suomessa kuin muualla maailmallakin. Tanskan ensimmäinen omatoimikirjasto on otettu käyttöön Jyllannissa

vuonna 2004, Tanskan kirjastoseuran tuella. Taustalla oli halu tarjota parempaa palvelua taloudellisen tilanteen kiristymisestä huolimatta. Tanskassa on omatoimikirjastoista hyviä kokemuksia, lainat ja vierailumäärät ovat lisääntyneet ja kirjastot ovat saaneet uusia käyttäjiä. Kirjoja ei myöskään katoa enempää kuin muissakaan kirjastoissa ja häiriöitä on ollut vähän. Hyvien kokemusten myötä käytäntö on laajentunut ja vuonna 2011 Tanskassa oli jo 81 omatoimikirjastoa. (Holmgaard Larssen 2013, viitattu 16.5.2019.) Tanskalaisen kirjastonhoitaja Jan Holmquistin blogin mukaan Tanskassa omatoimiaika oli joulukuussa 2019 käytössä 304 kirjastossa, mikä on 88% maan kirjastoista (Holmquist 2016).

Ruotsissa omatoimikirjastoista käytetään termiä meröppet, jolla korostetaan pidentynyttä aukioloaikaa. Ruotsin ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin vuonna 2009 Veberödissä. Kulttuuri Skåne teki arvioinnin Veberödin omatoimikirjastosta vuosina 2010-2011. Arvioinnissa ilmeni, että omatoimikäyttö oli myös Ruotsissa lisännyt kirjaston käyttöä ja lainojen määrää. Se oli myös muuttanut kirjastoammattilaisten roolia ja luonut myönteisemmän kuvan kirjastosta. Kirjaston rooli oli vahvistunut, paremman saatavuuden ja lisääntyneen yhteistyön myötä kirjasto toimi entistä enemmän kaupunkialueen kulttuurikeskuksena. (KulturSkåne 2011, viitattu 31.5.2019.)

Englanninkielisissä maissa omatoimikirjastoista käytetään usein termiä Open plus tai Open+ -kirjasto, käytössä ovat myös termit self-service library sekä extended hours, termistö ei siis ole vielä vakiintunut vaan nimityksissä on vaihtelua. Kanadassa Ontarion provinssin Hamiltonin kirjastossa käytössä on termi Rural Extended Access, termin voisi suomentaa esimerkiksi maaseudun laajennettu sisäänpääsy (Hamilton Public Library, viitattu 2.10.2019). Irlannin Dublinissa sijaitseva Dún Laoghairen kirjasto käyttää termiä My Open Library, eli minun avoin kirjastoni (dlr libraries, viitattu 2.10.2019).

Englantilainen kirjastonhoitaja Ian Anstice ylläpitää Public Libraries News -verkkosivustoa, joka listaa uutisia Iso-Britannian julkisista kirjastoista ja tärkeimpiä kirjastoalan uutisia maailmanlaajuisesti. Sivustolta löytyy tietoa henkilökunnattomista (staffless), Open plus kirjastoista Iso-Britanniassa ja muualla maailmalla. Sivuston mukaan Iso-Britanniassa oli heinäkuussa 2019 ainakin 151 kirjastoa, joissa on tai on tulossa henkilökunnatonta aukioloaikaa. Luku perustuu median tiedotuksiin ja Anstice arvelee todellisen lukumäärän olevan korkeampi, noin 200. Sivuston mukaan Kanadassa on kaksi omatoimikirjastoa ja saksassa yksi. Sivustolla kerrotaan myös, että Bibliothecan mukaan Pohjoismaissa on yli 205 Open+ kirjastoa. (Anstice 2019, viitattu 16.5.2019.) Luku ei ole luultavasti

aivan ajantasainen, sivuston mukaan Suomessa olisi 25 omatoimikirjastoa ja kuten edellä on ilmennyt, on määrä todellisuudessa suurempi. Kirjastoratkaisuja toimittavan Bibliothecan sivuilla kerrotaan heillä olevan Open+ ratkaisusta yli 10 vuoden kokemus yli 750 kirjaston kanssa maailmanlaajuisesti (Bibliotheca library solutions 2019, viitattu 1.10.2019).

The Irish times -sanomalehden artikkelissa vuodelta 2018 kerrotaan Irlannin ottavan omatoimikirjastot laajempaan käyttöön. Lähes 200 Irlannin 330 julkisesta kirjastosta on ottamassa käyttöön pidemmät aukioloajat, jolloin asiakkaat voivat lainata ja palauttaa kirjoja automaateilla, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Henkilökunta on edelleen paikalla normaalien aukioloaikojen puitteissa. Pidempiä aukioloaikoja ja itsepalveluteknologiaa kokeiltiin Irlannin Tullamoressa ja Banagherissa vuonna 2016. 12 kuukauden kokeilujakson aikana kävijämäärät lisääntyivät 75-185%. (O'Brien, Quinlan 2018, viitattu 8.10.2019.) TheJournal.ie lehden 29.3.2019 julkaistussa artikkelissa kerrotaan, että maaliskuussa 2019 Irlannissa oli 10 omatoimikirjastoa ja huhtikuun loppuun mennessä palvelu oli tulossa käyttöön seitsemään uuteen kirjastoon. Tavoitteena on ottaa omatoimikirjastopalvelu käyttöön jopa sadassa kirjastossa vuoden 2022 loppuun mennessä ja laajentaa 200 kirjastoon vuoden 2027 loppuun mennessä. Irlannissa omatoimikirjastoihin pääsee kello 8-22 vuoden jokaisena päivänä. (Halpin 2019, viitattu 8.10.2019.)

American libraries -lehden syyskuun 2019 numerossa käsitellään omatoimikirjastoja. Niistä käytetään termiä self-serve library services. Claire Zulkeyn kirjoittamasta artikkelista ilmenee, että vaikka Bibliothecan Open+ on käytössä yli 800 kirjastossa maailmanlaajuisesti vain kourallinen niistä sijaitsee Yhdysvalloissa, mutta Euroopassa vuosien ajan suosittu palvelu on saamassa jalansijaa myös siellä. Gwinnet County Public Library (GCPL) pilotoi omatoimikirjastoteknologiaa sen Lawrencevillen sivukirjastossa 2016. Kirjaston asiakaspalvelupäällikön Michael Caseyn mukaan palvelu osoittautui niin suosituksi, että sitä laajennettiin Snellvillen sivukirjastoon ja tarkoitus on laajentaa edelleen. Aluksi palvelusta perittiin 5\$ maksu, mutta vastaanotto oli niin innokas, että palvelu muutettiin maksuttomaksi koskemaan kaikkia yli 18 vuotiaita käyttäjiä. Myös GCPL on pidentänyt kirjastojen aukioloaikaa omatoimijalla, eikä ole vähentänyt aikaa, jolloin henkilökunta on paikalla. Caseyn mukaan omatoimikirjasto ei ole niinkään säästötoimenpide vaan sillä lisätään arvoa. Scott County Libraryn johtajan Jacob Grussingin mukaan heidän kirjastossaan selvitetään omatoimikirjastopalvelun mahdollisuuksia. Grussing sanoo, että on epärealistista odottaa, että henkilökuntaa lisättäisiin niin paljon, että voitaisiin tarjota yhtä laajoja aukioloaikoja seitsemässä toimipaikassa.

Hänen mielestään on velvollisuus etsiä luovia ratkaisuja, jotta asukkaat saavat verorahoilleen parempaa vastinetta ja kannattaa tutkia ja harkita mahdollisuutta laajentaa aukioloaikoja ja tehdä kirjastonkäyttö mukavammaksi. (Zulkey 2019, 49.)

4 MENETELMÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää miten asiakkaat Karjasillan kirjaston omatoimiaikaa hyödyntävät ja mitä kirjastossa omatoimiajalla tehdään sekä miten se vaikuttaa muun muassa kirjaston kävijä- ja lainausmääriin. Menetelmät valitsin niin, että saisin vastauksia näihin kysymyksiin. Menetelmiksi valikoituivat havainnointi sekä tilastojen tarkastelu. Tässä luvussa kerron valitsemistani menetelmistä.

4.1 Havainnointi

Havainnointi sopii sekä laadulliseen, että määrälliseen tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa se on toinen yleisistä tiedonkeruumenetelmistä. Usein on hyvä yhdistää havainnointi muihin tiedonkeruumenetelmiin, kuten haastatteluun. Havainnointi on menetelmänä aikaavievä ja suuritöinen. Se on kuitenkin perusteltu menetelmä, jos tutkittavasta ilmiöstä on muuten hankala saada tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93-94.)

Havainnointitavat on jaoteltu tavallisesti tutkijan toiminnan mukaan suhteessa tutkimuskohteeseensa. Hanna Vilka teoksessaan *Tutki ja Havainnoi* (2006) jaottelee havainnointitavat seuraavasti:

- 1) *Tarkkaileva havainnointi (ulkopuolinen havainnointi)*
- 2) *Osallistuva havainnointi (sisällä toiminnassa havainnointi)*
- 3) *Aktivoiva osallistuva havainnointi (toimintatutkimus)*
- 4) *Kokemalla oppiminen (etnografia)*
- 5) *Piilohavainnointi*

Opinnäytetyössäni käytän tarkkailevaa havainnointia, eli asetun ulkopuoliseksi tarkkailijaksi, enkä osallistu itse toimintaan. Jouston tästä hieman tarpeen vaatiessa ja kommunikoin jos asiakkaat ottavat suoraa kontaktia, koska olisi erikoista olla vastaamatta. Havainnointi on yleishavainnointia ja otos rajatulta ajanjaksolta.

Toteutin havainnoinnin viikon aikana 2.9.-8.9.2019, havainnoiden viitenä eri kertana kahden tunnin jaksoissa, yhteensä 10 tunnin ajan. Havainnoin eri päivinä eri kellonaikoina, tavoitteena saada kattava kuva koko omatoimiajasta ja eri aikoina tapahtuvasta kirjastonkäytöstä. Seuraavasta taulukosta ilmenevät havainnointipäivät ja kellonajat.

TAULUKKO 1. Havainnointipäivät ja kellonajat Karjasillan kirjastossa.

Päivä	Kellonaika
ma 2.9.2019	9.00-11.00
ke 4.9.2019	19.00-21.00
pe 6.9.2019	7.00-9.00
la 7.9.2019	11.30-13.30
su 8.9.2019	15.00-17.00

Kahdella ensimmäisellä havainnointikerralla valitsin havainnointipaikaksi parven, jossa oli hyvin työskentelytilaa ja josta näki kattavasti koko kirjaston sisäosan. Parvelta ei kuitenkaan nähnyt sisäänkäyntiä, enkä näin nähnyt mahdollisia ongelmia asiakkaiden sisäänpääsyssä, joten muille havainnointikerroille valitsin eri havainnointipaikan. Perjantaista alkaen suoritin havainnoinnit askastietokoneen ääressä, josta näki myös kirjaston ulko-ovelle.

Havainnoinnin tukena käytin havainnointilomaketta (liite 1). Lomakkeeseen olin listannut tärkeimpiä havainnoitavia asioita. Näihin kuuluu yleiskuva asiakkaista, yleisimmät kirjastossa tehtävät toiminnot sekä asiakkaiden mahdollisesti kohtaamat ongelmat. Havainnointilomakkeen rinnalla pidin havainnointipäiväkirjaa, johon kirjasin vaikutelmia, jotka eivät lomakkeesta välity. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi äänekäs tai häiritsevä käytös.

4.2 Tilastot

Saadakseni tietoa omatoimiajan käyttöönoton vaikutuksista kirjastonkäyttöön hyödynsin Oulun kaupunginkirjaston käyttöni antamia tilastoja. Tilastoista selvitin omatoimen käyttöönoton vaikutuksia Karjasillan kirjaston kävijä- ja lainausmääriin. Selvitin myös, miten luvut ovat muuttuneet siitä, kun kirjasto on ollut aiemmin käytössä. Kirjasto avautui normaaleilla aukioloajoilla 17.6.2019 ja omatoimiaika otettiin viivästysten jälkeen käyttöön 1.9.2019. Tilastojen vertailun luotettavuuteen voi olla vaikutusta sillä, että kirjasto on ollut yli vuoden suljettuna remontin vuoksi ja vertailuluvut ovat siis vuodelta 2017.

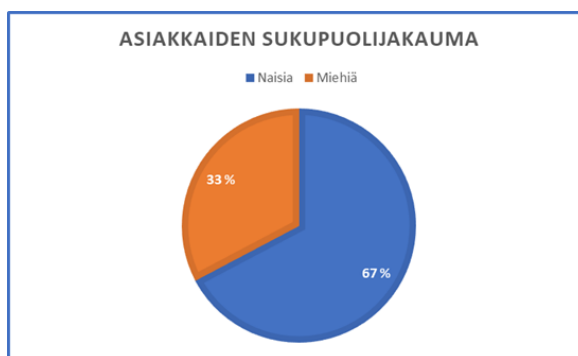
Minulla oli käytettävissäni kuukausitason tilastot kävijämääristä sekä lainojen ja palautusten määrästä, kirjautuneiden omatoimikävijöiden määrästä oli käytössä viikkotason tilastot. Tilastot olivat ajalta 2.9.2019-1.12.2019. Vertailua varten käytettävissäni oli tilastot kävijämääristä, lainoista ja palautuksista kuukausitasolla ajalta 1.1.2017-31.7.2017.

5 TULOKSET

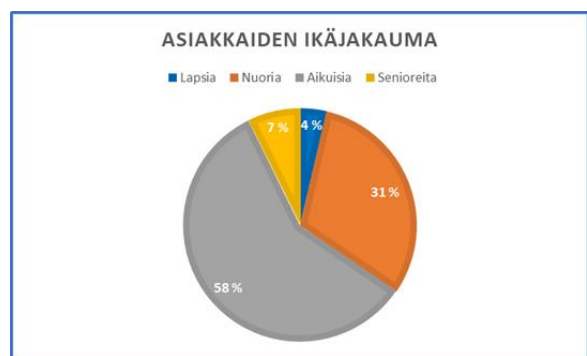
Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni havainnoinnin ja tilastojen tarkistelu tulokset. Jaottelen tulokset kahteen osaan. Ensimmäisessä osiossa kerron havainnointini tuloksista ja analysoin niitä. Toisessa osiossa kerron tilastojen vertailun tuloksista ja analysoin niitä.

5.1 Havainnoinnin tulokset

Havainnointiaikana kirjastossa kävi yhteensä 55 asiakasta. Asiakkaista enemmistö, lähes 70%, oli naisia, miehiä asiakkaista oli 33%. Asiakkaista yli puolet oli aikuisia ja lähes kolmasosa nuoria, senioreita oli 7% ja lapsia 4%. Asiakkaiden sukupuolijakauma sekä ikäjakauma prosentteina kaikista kävijöistä selviävät seuraavista kaavioista.



KUVIO 3. Asiakkaiden sukupuolijakauma. N=55

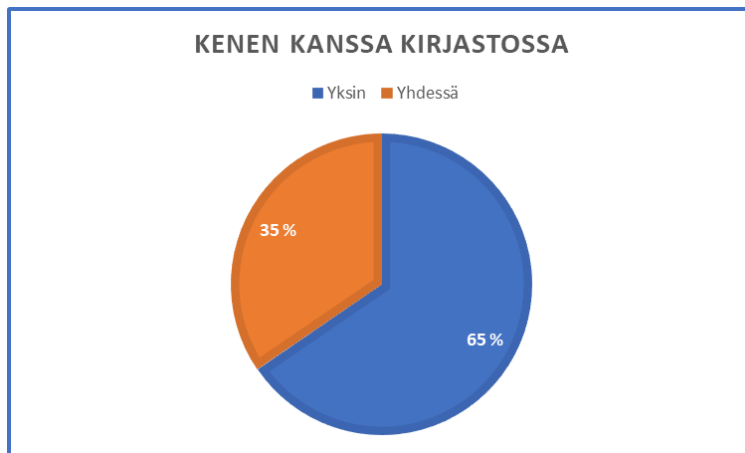


KUVIO 4. Asiakkaiden ikäjakauma. N=55

Senioreiden ja lasten osalta sukupuolijakauma oli koko kävijämäärän otantaa tasaisempi ja meni tasan molempien sukupuolien välillä. Nuorten ja aikuisten kohdalta se vastasi aiemmin esitettyä kaikkien asiakkaiden sukupuolijakaumaa

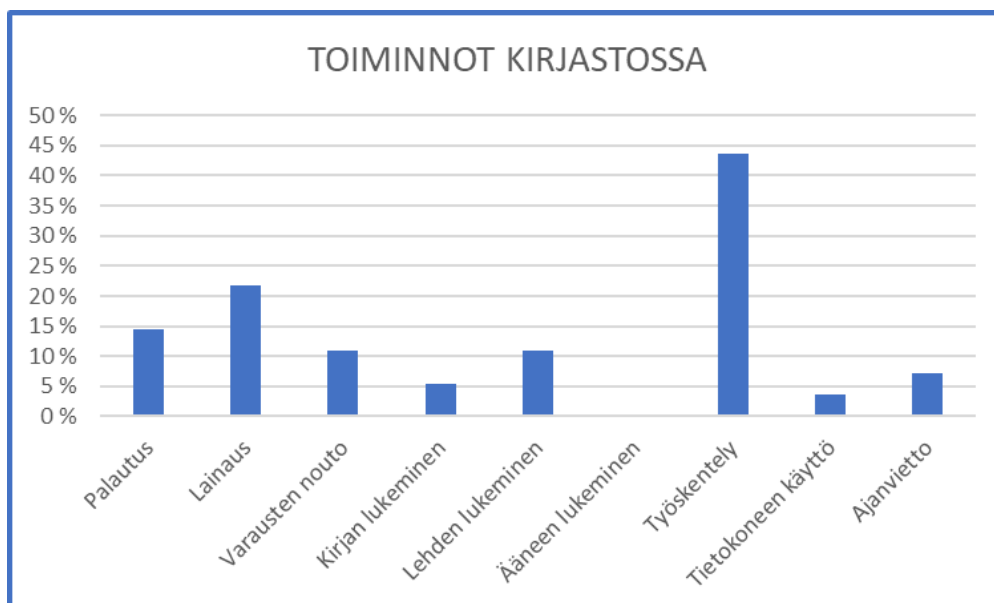
Asiakkaista 65% kävi kirjastossa yksin. Yhdessä yhden tai useamman kävijän kanssa asioi noin kolmasosa asiakkaista. Sukupuolella tai iällä ei ollut tähän vaikutusta vaan miehet ja naiset sekä eri ikäryhmät asioivat yhtä usein yksin tai yhdessä muiden henkilöiden kanssa. Lapset olivat ainoa ikäryhmä, jotka eivät havainnointini aikana asioineet kirjastossa yksin. Tämä selittyy pienellä otoksella ja sillä, että Oulussa omatoimiasiointi on alle 16-vuotiailta estetty, ellei kirjaston asiakasrekisteriin merkitty huoltaja tai takaaja sitä nimenomaisesti salli. Seuraavasta kaaviosta selviää, kuinka

suuri osuus asiakkaista prosentuaalisesti vieraili kirjastossa yksin ja kuinka suuri osuus yhdessä yhden tai useamman henkilön kanssa.



KUVIO 5. Kenen kanssa kirjastossa. N=55.

Opinnäytetyöni yksi päätavoite oli selvittää, mitä asiakkaat kirjastossa omatoimijalla tekevät. Olin listannut yleisimmät toiminnot havainnointilomakkeeseen. Lomakkeessa oli lisäksi varattuna tilaa muille toiminnoille, mutta tällaisia ei havainnointini aikana ilmennyt. Asiakas usein teki useampia toimintoja kirjastokäyntinsä aikana, esimerkiksi sekä lainasi, että palautti kirjoja. Seuraavasta kaaviosta ilmenevät havainnointilomakkeeseen listaamani toiminnot, sekä kuinka suuri prosentuaalinen osuus asiakkaista teki kutakin toimintoa.



KUVIO 6. Toiminnot kirjastossa. N=65.

Suurin osa asiakkaista hyödynsi kirjaston omatoimiaikaa tulemalla sinne työskentelemään. Asiakkaista 44% työskenteli omatoimijalla ja heistä suurin osa yksin, mutta muutamat myös yhdessä. Usealla työskentelevistä asiakkaista oli käytössä oma kannettava tietokone. Työskentelemään tulleet asiakkaat eivät pääsääntöisesti lainanneet tai palauttaneet kirjoja, vaan ainoastaan hyödynsivät käytössä olevaa tilaa. Naiset hyödynsivät kirjastoa työtilana suhteessa hieman useammin kuin miehet, työskentelijöistä 75% oli naisia ja 25% miehiä, kun kaikista kävijöistä naisia oli kaksi kolmasosaa ja miehiä kolmasosa. Yli puolet kirjastossa työskennelleistä sijoitin ikäkategoriaan nuoret ja loput heistä voisi luokitella lähinnä nuoriksi aikuisiksi, joten vaikuttaisi siltä, että erityisesti opiskelijat ovat löytäneet ja hyödyntävät Karjasillan kirjaston omatoimiaikaa työskentelyyn.

Toiseksi yleisin toiminto omatoimijalla oli kirjojen lainaus, kirjoja lainasi 22% asiakkaista, puolet kyseisistä lainoista oli asiakkaiden varaamien kirjojen noutoja ja puolet muita lainoja. Lainaajien sukupuolijakauma oli samassa suhteessa kuin kaikkien kävijöiden, 67% oli naisia ja 33% miehiä. Varausten hakijoista puolet oli naisia ja puolet miehiä, joten kävijämäärän sukupuolijakaumaan suhteutettuna miehet hakivat useammin varauksia. 75% kirjoja lainanneista miehistä oli noutamassa varauksia, naisilla vastaava luku oli 43%. Miehet siis useimmiten kävivät omatoimijalla noutamassa jo varattuja kirjoja, naisista alle puolet haki varauksia ja suurin osa löysi lainattavaa hyllyistä. Lainaajista 83% oli aikuisia, 8% seniori-ikäisiä ja 8% nuoria. Kävijämäärään suhteutettuna seniorit ja aikuiset siis lainasivat kirjoja useammin, nuoret taas harvemmin. Havainnointini aikana 15% asiakkaista kävi palauttamassa kirjoja, suurin osa heistä myös lainasi joko varattuja tai muita kirjoja, reilu kolmasosa vain palautti lainoja. Lähes 88% kirjoja palauttaneista oli aikuisia ja loput senioreita, 88% kirjoja palauttaneista oli naisia ja loput miehiä. Kirjoja siis havainnointini aikana palauttivat yleisimmin aikuiset naiset.

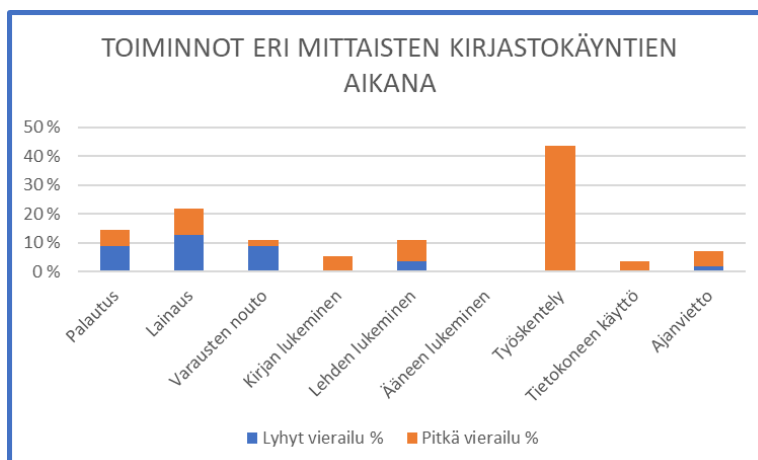
Asiakkaista 11% luki omatoimijalla lehtiä. Heistä kolmasosa myös lainasi aineistoa, kaksi kolmesta lehden lukijasta kävi siis vain lukemassa lehtiä. Lähes 70%, eli enemmistö lehtien lukijoista oli miehiä, koko kävijämäärästä miehiä oli kolmasosa. Myös senioreiden osuus korostui lehtiä lukevien joukossa, senioreita oli 33% kun koko kävijämäärästä heitä oli 7%. Tuloksista voi siis päätellä, että erityisesti miehet ja seniorit hyödyntävät kirjaston omatoimiaikaa lehtien lukuun. Havainnointini aikana 4% asiakkaista käytti kirjaston tietokoneita, suurella osalla kirjastossa työskennelleistä asiakkaista oli kuitenkin oma kannettava kone mukanaan ja käytössä. Kirjastoa ajanviettopaikkana käytti 7% asiakkaista, joko pelkästään tai työskentelyn lisäksi. Kirjastokäyntinsä aikana kirjoja luki 5% asiakkaista, heistä kaksi kolmasosaa oli lapsia ja noin kolmasosa nuoria. Kolmasosa lukijoista myös työskenteli vierailunsa aikana.

Selvitin asiakkaiden kirjastossa viettämää aikaa jaolla lyhyeen, alle 15 minuutin vierailuun ja tätä pidempään vierailuun. Asiakkaista 67% vietti kirjastossa aikaa enemmän kuin 15 minuuttia, alle 15 minuuttia kirjastossa vietti 29% asiakkaista, 4% asiakkaista oli ongelmia sisäänkäynnin kanssa, eivätkä he päässeet kirjastoon sisään lainkaan. Havainnointini mukaan osalla asiakkaista ilmeisesti ei ollut kirjastokorttia mukana ja osalla puuttui PIN-koodi. Asiakkaiden kirjastossa viettämä aika selviää seuraavasta kaaviosta.



KUVIO 7. Kirjastokäynnin kesto. N=55

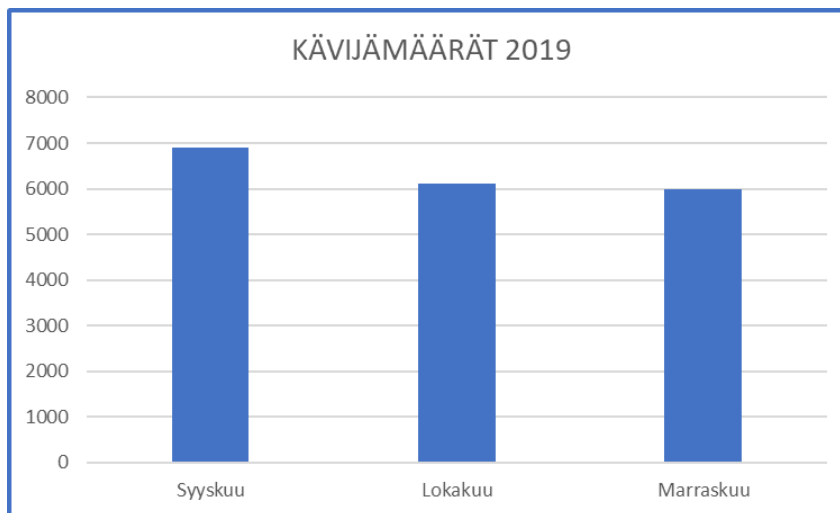
Kestoltaan lyhyitä kirjastokäyntejä tekivät naiset hieman useammin kuin miehet ja aikuiset useammin kuin muut ikäryhmät. Lyhyiden kirjastokäyntien aikana yleensä lainattiin ja/tai palautettiin kirjoja ja noudettiin varauksia sekä luettiin lehtiä. Pitkien kirjastokäyntien aikana yleisin toiminto kirjastossa oli työskentely. Pitkien kirjastokäyntien aikana myös lainattiin ja palautettiin kirjoja, luettiin lehtiä, vietettiin aikaa kirjastossa sekä käytettiin kirjaston tietokoneita. Seuraavasta kaaviosta selviää, miten eri toiminnot jakautuivat lyhyiden ja pidempien kirjastokäyntien välillä.



KUVIO 8. Toiminnot eri mittaisten kirjastokäyntien aikana. N=65.

5.2 Tilastojen tarkastelun tulokset

Karjasillan kirjaston kävijämääriä vuodelta 2019 on tilastoitu syyskuusta alkaen. Kuten seuraavasta kaaviosta ilmenee, syyskuussa oli eniten kävijöitä, lähes 7000. Loka- ja marraskuussa kävijöitä oli noin 6000.

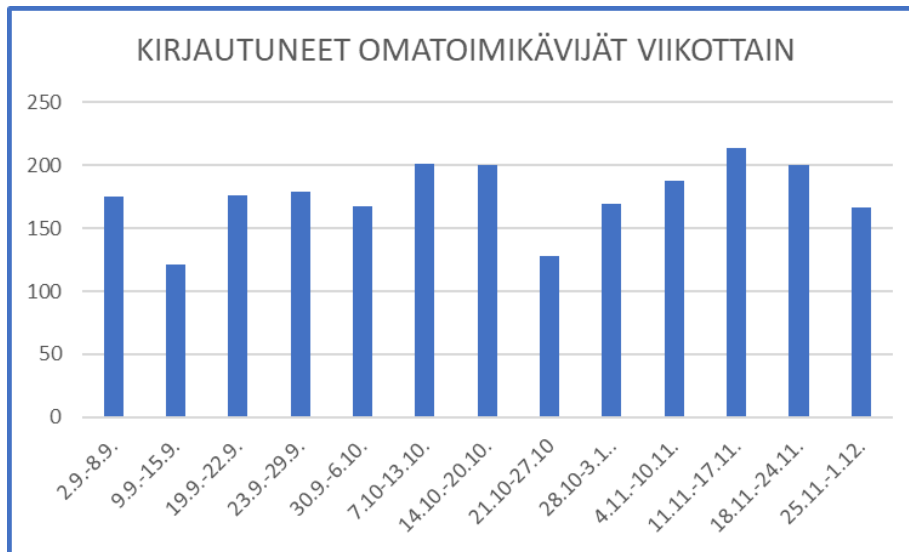


KUVIO 9. Kävijämäärät 2019

Koska kävijämääriä on tilastoitu syyskuusta alkaen, jolloin omatoimikirjautuminen on otettu käyttöön, on niiden perusteella mahdotonta arvioida omatoimen avaamisen vaikutusta kirjaston kävijämääriin. Vuoden 2017 tammikuusta heinäkuuhun kävijöitä on ollut keskimäärin noin 4000 kuukaudessa (Männikkö 2019b). Tämän perusteella voi päätellä kävijämäärän kokonaisuudessaan lisääntyneen jopa kolmasosalla vuoteen 2017 verrattuna. On kuitenkin huomioitava, että kolme kuukautta on lyhyt seurantajakso kävijämääriä tilastoidessa ja asiaan vaikuttavat lukuisat muutkin seikat omatoimen käyttöönoton lisäksi.

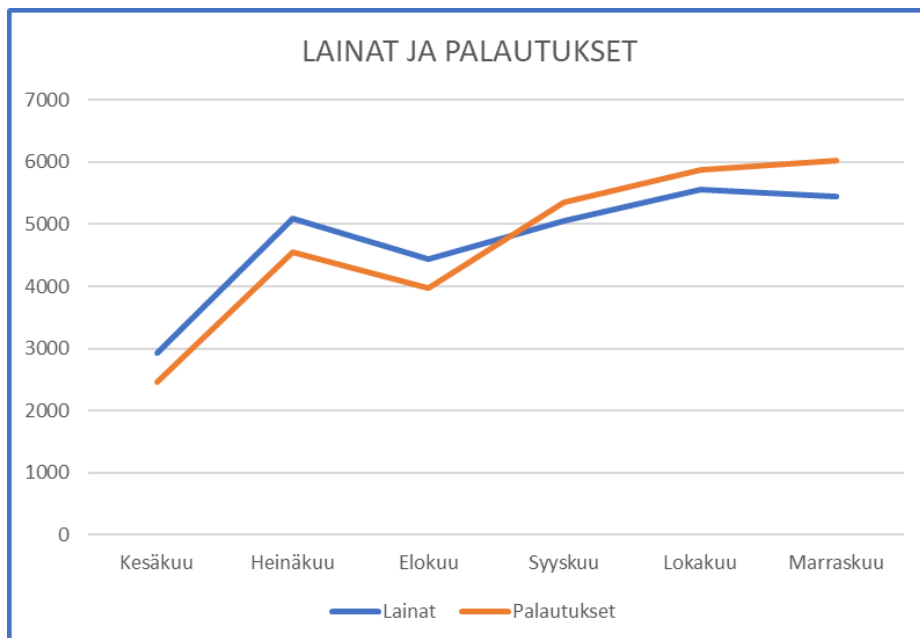
Ajalla 2.9.2019- 1.12.2019 Karjasillan kirjastossa oli viikoittain keskimäärin 176 omatoimikirjautumista. Seurantajaksolla vain kahdella viikolla omatoimikävijöitä oli alle 130. Hiljaisempia viikkoja olivat toinen viikko omatoimen käyttöönoton jälkeen ja Oulun koulujen syyslomaviikko. Kun omatoimikirjautumisten määrää vertaa Oulun muiden omatoimikirjastojen vuoden 2018 keskimääräisiin omatoimikirjautumisten määriin, menisi Karjasillan kirjasto Oulun neljän vilkkaimman kirjaston joukkoon. Asiakkaat vaikuttavat siis löytäneen uuden omatoimikirjaston hyvin ja hyödyntävät omatoimia heti sen avaamisesta alkaen.

Seuraavasta kaaviosta ilmenevät Karjasillan kirjaston omatoimikirjautumiset viikoittain ajalla 2.9.2019- 1.12.2019



KUVIO 9. Kirjautuneet omatoimikävijät viikoittain

Seuraavassa kaaviossa ilmenevät lainojen ja palautusten määrät sekä niiden muutos Karjasillan kirjastossa vuoden 2019 kesäkuusta marraskuuhun.



KUVIO 10. Lainat ja palautukset

Kirjasto avattiin 17.6.2019 ja se selittää kesäkuun muita kuukausia matalammat laina- ja palautusmäärät. Kun luvut suhteuttaa siihen, että kirjasto oli avoinna vain puolet kuukaudesta, päästään kesäkuussa samoihin laina- ja palautusmääriin kuin keskimäärin muinakin kuukausina. Sekä lainaus, että palautusmäärät ovat lisääntyneet seurantajakson ajan, ollen syyskuun ja lokakuun aikana 5000-6000 kappaletta kuussa. Vuonna 2017 tammikuun ja heinäkuun välisenä aikana lainoja on ollut keskimäärin noin 8500 kappaletta ja palautuksia noin 7700 kappaletta kuukaudessa (Männikkö 2019b). Vuoden 2019 heinäkuun ja marraskuun välisenä aikana sekä lainoja että palautuksia oli keskimäärin hieman yli 5100 kappaletta. Rajasin kesäkuun keskiarvon laskennan ulkopuolelle, koska siltä ei ollut käytettävissä koko kuukauden määriä. Pidemmän ajan seurannasta näkisi palautuvatko lainaus- ja palautusmäärät vuoden 2017 tasolle.

Havainnoinnistani ilmeni, että Karjasillan kirjastoa käytetään runsaasti juuri työskentelytilana ja tilastot tukevat tätä johtopäätöstä. Kävijämäärät ovat lisääntyneet runsaasti vuodesta 2017 ja lainaus ja palautusmäärät jäävät jonkin verran aikaisempaa matalammalle tasolle, joten mahdollisesti kirjaston käyttö työtilana on lisääntynyt vuodesta 2017. Tuloksista ei kuitenkaan voi suoraan päätellä, minkä verran tämä johtuu juuri omatoimen avaamisesta ja minkä verran yleisestä suuntauksesta hyödyntää kirjaston tiloja työskentelyyn.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää miten asiakkaat hyödyntävät Karjasillan kirjaston omatoimiaikaa ja millaisia asiakasryhmiä omatoimijalla kirjastossa käy. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten karjasillan kirjaston omatoimiajan käyttöönotto vaikutti kirjaston kävijä- ja lainausmääriin.

Opinnäytetyössäni tuon esiin omatoimikirjastopalveluiden nykytilaa niin Suomessa, muissa Pohjoismaissa kuin muualla maailmallakin. Tietoa hain pääasiassa verkkohauilla. Suomen ja muiden Pohjoismaiden tilanteesta löytyi hyvin tietoa, muiden maiden tilanteen selvittäminen oli vaikeampaa. Termistöt eivät olleet vakiintuneita, mikä vaikeutti tiedonhakua. Palvelu on maailmalla myös yhä aika harvinainen ja siitä ei ole juurikaan kirjoitettu. Tietoa löytyi lähinnä kirjastojen omilta verkkosivuilta, kirjastoalan lehdestä ja blogeista sekä sanomalehtiartikkeleista.

Menetelmäksi opinnäytetyöhöni valitsin havainnoinnin, koska tutkittavasta aiheesta olisi hyvin hankala saada tietoa muilla tavoin. Havainnointi osoittautui hyväksi menetelmäksi aihealueen tutkimiseen ja sain sen avulla opinnäytetyötäni varten tarvittavat tiedot kirjaston käytöstä. Kävijä-, lainaus- ja palautusmääriä vertailin kirjaston käyttöni antamien tilastojen pohjalta. Minulla oli käytössäni tilastot ajalta 1.9.-31.11.2019 sekä tilastoja vuodelta 2017.

Havainnoinnistani selvisi, että lähes puolet asiakkaista hyödynsi kirjaston omatoimiaikaa käyttämällä kirjastoa työskentelytilana ja tämä oli suosituin toiminto kirjaston omatoimijalla. Tämä on mielestäni merkittävä osuus ja tärkein opinnäytetyössäni esiin nousseista seikoista. Kirjastolle avoimena, vapaasti käytettävänä tilana on selkeästi tarvetta. Toiseksi yleisin toiminto havainnointini aikana oli lainaus, viidesosa omatoimijajan asiakkaista lainasi teoksia. Puolet näistä omatoimijalla tehdyistä lainoista oli varattujen teosten noutoja.

Havainnointijaksonei aikana kaksi kolmasosaa omatoimijajan asiakkaista oli naisia. Noin 60% asiakkaista oli aikuisia ja noin 30% nuoria. Rajanveto aikuisten ja nuorten välillä osoittautui haastavaksi ja suuri osa näistä asiakkaista menisikin kategoriaan nuoret aikuiset. Oulussa on paljon opiskelijoita ja havainnointini perusteella vaikuttaisi, että erityisesti opiskelijat hyödyntävät kirjastilaa työtilana. Seniorit ja lapset eivät juurikaan omatoimiaikaa hyödyntäneet. Lasten pienestä määrästä voi myös päätellä, että perheitä ei omatoimijalla kirjastossa juurikaan käynyt.

Tilastojen vertailu osoittautui opinnäytetyöni haastavaksi osuudeksi, enkä saanut niistä tietoa niin paljon kuin suunnittelin. Vertailua vaikeutti se, että kävijämääriä oli tilastoitu vasta syyskuusta 2019 alkaen, jolloin omatoimikin avautui, joten vertailu aikaan ennen omatoimen avaamista (17.6.-31.8.2019) ei opinnäytetyössäni toteutunut. Vertasin myös vuoden 2019 kävijä-, lainaus- ja palautusmääriä vastaaviin tilastoihin vuodelta 2017, jolloin kirjasto oli edellisen kerran avoinna asiakkaille.

Tilastoista selvisi kirjaston kävijämäärien olleen syyskuusta marraskuuhun noin 6000-7000 asiakasta kuukaudessa. Vaikuttaisi siis, että asiakkaat ovat löytäneet kirjaston hyvin sen taas avauduttua pitkän tauon jälkeen. Kirjautuneita omatoimikävijöitä Karjasillan kirjastossa kävi vilkkaimpina viikkoina yli kaksisataa ja hiljaisempinakin viikkoina yli sata kävijää viikossa. Karjasillan kirjasto menee näiden lukujen perusteella Oulun neljän vilkkaimman omatoimikirjaston joukkoon.

Vertaamalla vuoden 2019 kävijä-, lainaus- ja palautusmääriä vuoden 2017 vastaaviin lukuihin selvisi, että kävijämäärät ovat lisääntyneet vuodesta 2017 jopa kolmasosalla. Tarkastelemallani ajanjaksolla lainojen ja palautusten määrä kirjastossa oli kuitenkin huomattavasti pienempi kuin vuonna 2017. Tämä tukee näkemystäni siitä, että kirjastoa hyödynnetään runsaasti juuri vapaasti käytettävissä olevana tilana. Pidemmällä seurantajaksolla selviäisi, palautuvatko lainaus- ja palautusmäärät vuoden 2017 tasolle vai onko lasku pysyvä muutos.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli todella mielenkiintoinen ja opettavainen. Onnistuin mielestäni löytämään aiheeseen uutta näkökulmaa ja tietoa asiakkaiden omatoimiajan hyödyntämisestä. Kirjastoalalla on viime vuosina paljon puhuttu kirjaston käytöstä tilan käytön kannalta ja vapaata, asiakkaiden käytössä olevaa tilaa on pyritty lisäämään useissa kirjastoissa. Havainnointini perusteella ainakin opiskelukaupunki Oulussa tilaa myös todella hyödynnetään ja sille on tarvetta.

LÄHTEET

Anstice, I. Publiclibrariesnews. List of Staffless / “Open Plus” Libraries in the United Kingdom and beyond. Viitattu 16.5.2019, <http://www.publiclibrariesnews.com/about-public-libraries-news/unstaffed-libraries>.

Bibliotheca library solutions 2019. What is open+?. Viitattu 1.10.2019, <https://www.bibliotheca.com/open-library/>.

dlr Libraries. My open library. Viitattu 2.10.2019, <https://libraries.dlrcoco.ie/using-your-library/my-open-library>.

Halpin, H. 2019. 7 more public libraries set to open seven days a week between 8am and 10pm. TheJournal.ie. 29.3.2019. Viitattu 8.10.2019, <https://www.thejournal.ie/my-open-library-extended-opening-hours-4565424-Mar2019/>.

Hamilton public library 2019. About Rural Extended Access Service. Viitattu 2.10.2019, <https://www.hpl.ca/articles/about-rural-extended-access-service>.

Holmgaard Larsen, J. 2013. Open Libraries in Denmark. Scandinavian Library Quarterly Volume 46. 3/2013. Viitattu 16.5.2019, <http://slq.nu/indexfd9c.html?article=volume-46-no-3-2013-5>.

Homlquist, J. 2016. Open libraries: Self-service libraries – The Danish way. Blogikirjoitus 6.4.2016. Viitattu 21.2.2020, <https://janholmquist.net/2016/04/06/open-libraries-self-service-libraries-the-danish-way/>.

KirjastoVirma. Oulun kaupunginkirjaston historiaa. Viitattu 28.10.2019, http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/oulu/sassalin_aika.

KulturSkåne 2011. “Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig” En utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010—2011. Viitattu 31.5.2019, https://utveckling.skane.se/siteassets/publikationer_dokument/utvardering_veberods_meroppna_bibliotek_2010-2011.pdf.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492. Viitattu 16.5.2019, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4/2015. Vaasa: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 10.5.2019, <https://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>.

Männikkö, M. 2019a. Omatoimikirjaston käytössäännöt, omatoimikirjasto asiakkaan osallisuuden ja aktiivisuuden vahvistajana. Diaesitys. Viitattu 23.9.2019.

Männikkö, M. 2019b. KS tilastoja 2017. Alueellinen kirjastopalvelupäällikkö, Oulun kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 12.12.2019.

O'Brien, C & Quinlan, Á. 2018. Libraries to open seven days a week from 8am to 10pm. The Irish Times 13.6.2018. Viitattu 8.10.2019, <https://www.irishtimes.com/news/ireland/irish-news/libraries-to-open-seven-days-a-week-from-8am-to-10pm-1.3529612>.

Oulun kaupunki 2017. Uutiset ja tiedotteet. Oulun kymmenes omatoimikirjasto aloittaa 18.12. Kaukovainiolla. Viitattu 19.8.2019, https://www.ouka.fi/oulu/ajankohtaista/uutiset-ja-tiedotteet/-/asset_publisher/s8Z1/content/oulu-kymmenes-omatoimikirjasto-aloittaa-18-12-kaukovainiolla/78400.

Oulun kaupunki, Konsernihallinto 2019. Tilastotietoa Oulusta. Viitattu 16.9.2019. <https://www.ouka.fi/documents/50085/832671/Tilastotietoa+Oulusta/5940d36f-68c7-4e35-964f-33053838e23c>.

Oulun kaupunki 2019a. Tämä on Oulu. Viitattu 16.9.2019. <https://www.ouka.fi/documents/50085/0/Tietoa+Oulusta+2016.pdf/9a2653da-8076-4002-868b-e0366d6442ea>.

Oulun kaupunki 2019b. Tietoa kirjastosta. Viitattu 14.5.2019. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/tietoa-kirjastosta>.

Oulun kaupunki 2019c. Oulun kaupungin ikäluokkatilasto kaupunginosittain 31.12.2018. Viitattu 11.1.2020. <https://www.ouka.fi/documents/50085/832671/ik%C3%A4luokkatilasto+kaupunginosittain+31.12.2018.pdf/fd91d4a7-f844-40c3-8664-9b1c08866d56>.

Oulun kaupunki 2019d. Omatoimikirjastot. Viitattu 10.5.2019. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/omatoimikirjastot>.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018. Viitattu 24.5.2019, <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=1&years=2018&stats=115#results>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015. Viitattu 29.8.2019, <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=231&years=2015&stats=100#results>.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Virolainen, T. 2019. Karjasillan kirjasto avataan viimein kesäkuun aikana – nuorisotilat aloittavat toimintansa syksyllä. Kaleva 12.5.2019. Viitattu 28.10.2019, <https://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/karjasillan-kirjasto-avataan-viimein-kesakuun-aikana-nuorisotilat-aloittavat-toimintansa-syksylla/819891/>.

Zulkey, C. 2019. Automatic for the people. American Libraries Magazine 50 (9/10), 48-51.

Karjasillan kirjasto Susanna Luukkonen

Päivä ____ . Klo ____ .

Sukupuoli: M=Mies, N=Nainen.

Ikäryhmä: L=Lapsi, N=Nuori, A=Aikuinen, S=Seniori.

X=Yksin, O=Yhdessä jonkun kanssa

Vietetty aika: L=Lyhyt vierailu (alle10min), P=Pitempi vierailu (yli 10min)

	Havainnointitaulukko																									Yht.	Huomioita:
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25		
Sukupuoli M/N																											
Ikäryhmä L/N/A/S																											
Yksin/yhdessä X/O																											
Palautus																											
Lainaus																											
Varausten nouto																											
Lukeminen:																											
Kirja																											
Lehti																											
Äänen																											
Työskentely																											
Tietokoneen käyttö																											
Ajanvietto																											
Vietetty aika L/P																											
Ongelmat:																											
Sisäänkäynti																											
Palautus																											
Lainaus																											
Tietokone																											
Muut																											